



NIVEL DE ESTRÉS EN EL DEPARTAMENTO DE VENTAS DE BOTANA Y CONFITERÍA

*M.C Catalina Vargas Ramos

M.E.S María Cristina Fernández Salazar

M.C.E. Elvia Guadalupe Peralta Cerda

M.G.A Héctor Gil Vázquez

M.E. Maricela Guerra Rodríguez

[*cathy_vargas@yahoo.com](mailto:cathy_vargas@yahoo.com), mcfernandez@uat.edu.mx, [eperaltac@ uat.edu.mx](mailto:eperaltac@uat.edu.mx), hgil@uat.edu.mx, maricela_18@hotmail.com

Resumen

En la actualidad, se sufre de un gran cambio en el entorno en que vivimos en lo que se refiere a nuestro día a día, por el estilo de nuestra vida diaria y las relaciones con la sociedad, hasta el punto de afectar tanto la salud, como el bienestar personal.

Por lo que en las últimas décadas el estrés laboral es un problema latente que está alarmando a la población ya que ha tenido un aumento significativo en los riesgos laborales de carácter psicosocial, y por tanto la ley, como las políticas de prevención de riesgo tienen que recibir más atención.

Los efectos negativos del estrés laboral repercuten en la salud física y psicológica afectando principalmente a los tres sistemas de respuesta del organismo: el fisiológico, el cognitivo y el conductual y por consecuencia disminuyen las defensas, teniendo más probabilidad de enfermarse, por lo que pueden padecer trastornos como insomnio, dolor de cabeza, dolores musculares y de espalda.

Palabras claves: Estrés Laboral, Riesgo laboral, Carácter psicosocial.

Abstract

There has been a major change in the environment in which we live day by day, nowadays.

Therefore, in recent decades the workplace stress is a latent problem that is alarming the population, since it has significantly increase in terms of labor psychosocial risk, therefore the law, as well as the risk prevention policies must be considered.

The negative effects of work stress impact the physical and psychological health, mainly in the three response systems of the body: the physiological, the cognitive and the behavioral, as a result defenses decrease, being more likely to get sick, so disorders may appear, such as insomnia, headache, muscle aches and back pain.

Keywords: Work Stress, Work risk, Psychosocial.

Introducción

En la actualidad, se sufre de un gran cambio en el entorno en que vivimos en lo que se refiere a nuestro día a día, por el estilo de nuestra vida diaria y las relaciones con la sociedad, hasta el punto de afectar tanto la salud, como el bienestar personal. (Gutiérrez, Celis, Moreno, Farías & Suárez, 2005)

El término estrés, fue propuesto en los años 50 por Hans Selye, pionero de la investigación, donde señalaba que el estrés es una reacción universal que cualquier persona puede experimentar, al presentársele una situación que le genere temor. (Acosta, 2011)

Hernert Freudenthberger observó, que después de largos períodos de trabajo él y su compañero sufrían de una gran pérdida de energía, por lo cual perdían

interés en su trabajo y hasta consideraban que no podían con toda la carga laboral culpando a los mismos pacientes. Después de esto, tenían síntomas de depresión y agotamiento, por lo cual relacionó este proceso con fatiga y cansancio que se podría dar en cualquier persona que estuviera en constante contacto con estresores y con rutinas cansadas y monótonas, llamándose en 1974 “Estrés Laboral” (Carlín & Garces, 2010); (Moreno-Jiménez, Gonzalez & Garrosa, 2001), en donde Carlín & Garces, (2010) lo explican como un trabajo exhausto sin horario fijo y con una paga no muy agradable, aparte en un ambiente tenso, volviéndolos personas con sentimientos reprimidos, incomprensibles para con sus pacientes o clientes, y llegando al grado de culparlos de los padecimientos o problemas personales.

Por lo tanto, de todos estos acontecimientos se forman un fenómeno llamado “Burnout”, el cual se traduce como estar quemado, consumido o apagado, y relacionándolo con el estrés laboral, sería el consumo crónico por el abuso del tiempo en los trabajadores. (Carlín & Garces, 2010)

El denominado Burnout y el estrés laboral suelen compararse o confundirse pero científicamente no son lo mismo (Boada, Grau & Ficapal, 2010):

- El fenómeno de estrés laboral, es el proceso dinámico en el cual intervienen variables del entorno e individuales, esto se da cuando las personas proponen o detectan una situación como amenaza. (López-Araujo, Segovia & Peiró, 2007).
- Y el término Burnout, según Carlín & Garces (2010), se puede diferenciar en dos aspectos; el clínico y el psicosocial; el primero es un estado al que llega la persona como consecuencia del estrés laboral y el segundo es el proceso que se desarrolla por la relación de las características del entorno laboral y del orden personal.

Durante la década de los años 70, surgen preocupantes problemas de salud mental, las cuales empezaron a proponer nuevas investigaciones para determinar las causas del llamado fenómeno "Estrés laboral" (Sieglin & Ramos, 2007), para buscar estrategias y hacer frente a los posibles estresores laborales, debido principalmente a los efectos negativos en la salud física y psicológica de los empleados, que manifiestan la importancia de desarrollar procesos de intervención para reducirlos (López-Araujo, Segovia & Peiró, 2007), ya que afectan los tres sistemas de respuesta del organismo, los fisiológicos, los cognitivos y los conductuales, disminuyendo las defensas por lo cual es mayor la probabilidad de enfermarse. Las personas sometidas a situaciones de estrés son más vulnerables a enfermarse o accidentarse, pueden padecer trastornos como insomnio, dolor de cabeza, dolores musculares y de espalda. (González, Lacasta, & Ordoñez, 2008)

Por consecuencia del estrés laboral y las actividades relacionadas con el trabajo, se ha estimado la muerte de 2 millones de hombres y mujeres, relacionándolos principalmente con accidentes y enfermedades laborales, de esto también se desprenden lo que son los incidentes de trabajo, siendo estos los accidentes no fatales, los cuales suman alrededor de doscientos setenta y ocho millones de los ya mencionados, estimándose tres días laborales perdidos. (Organización Mundial de la Salud, 2010).

El siglo XXI se ha caracterizado por algunos autores como el siglo pandemia en cuanto al fenómeno estrés laboral, el cual es muy frecuente en el mundo de los trabajadores. (López-Araujo, Segovia & Peiró, 2007)

Por lo tanto existe evidencia comprobada basada en experiencias reales, que afirman que gran parte de las enfermedades como molestias psicosomáticas, problemas de salud mental, trastornos musculoesqueléticos, enfermedades gastro intestinales, y cardiovasculares se derivan precisamente de experiencias intensas de estrés siendo esto perjudicial para la salud de los trabajadores. (López-Araujo, Segovia & Peiró, 2007).

Lo anterior conlleva a pérdidas para las empresas, tanto en el clima laboral como en la producción. (López-Araujo, Segovia & Peiró, 2007)

En los Estados Unidos se ha calculado que las enfermedades ocupacionales por estrés ocasionan pérdidas del 1 al 3% del producto interno bruto.(Orlandini, 2012)

Los altos costes personales, sociales y organizacionales generados por el estrés laboral y el desgaste profesional, han dado lugar a que organizaciones internacionales como la Unión Europea y la OMS insistan cada vez más en la importancia que tiene la prevención e intervención en el ámbito laboral. (Rodríguez & Rivas, 2011)

Es alarmante que en las últimas décadas se haya dado un aumento significativo en riesgos laborales de carácter psicosocial, y que tanto la ley como las políticas de prevención de riesgo hayan recibido mas atención. Debido a esto se determina que el empleador esta obligado a prevenir y controlar los riesgos laborales incluyendo los de factor psicosocial (López-Araujo, Segovia & Peiró, 2007), por lo que el objetivo de esta investigación es conocer el nivel de estrés de los trabajadores en el departamento de ventas de botanas y confitería.

Metodología

La investigación a realizar es de tipo descriptivo con una muestra de 50 personas entre los 20 y 50 años de edad dedicados a la venta de botana y confitería, con las cuales se pretende medir el nivel de estrés laboral que existe en los trabajadores.

El instrumento que se utilizó para esta investigación fue validado y estandarizado por la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional de trabajo (Llaneza, 2009) el cual consta de 25 ítems y se clasifica por los siguientes tipo de respuestas: estresores laborales, clima organizacional,

estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo de grupo. (Ver tabla 1)

ESTRESOR LABORAL	ITEMS	VALOR MÍNIMO	VALOR MÁXIMO
CLIMA ORGANIZACIONAL	1, 10, 11, 20	4	28
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	2, 12, 16, 24	4	28
TERRITORIO ORGANIZACIONAL	3, 15, 22	3	21
TECNOLOGÍA	4, 14, 25	3	21
INFLUENCIA DE LIDER	5, 6, 13, 17	4	28
FALTA DE COHESIÓN	7, 9, 18, 21	4	28
RESPALDO DE GRUPO	8, 19, 23	3	21

Tabla 1.- Clasificación de ítems.

Las respuestas para este instrumento son tipo Likert y van desde “nunca” hasta “siempre”, con un valor de 1 a 7 puntos respectivamente (ver tabla 2).

VALOR EN PUNTOS	OPCIÓN DE RESPUESTA
1	NUNCA
2	RARAS VECES
3	OCASIONALMENTE
4	ALGUNAS VECES
5	FRECIENTEMENTE
6	GENERALMENTE
7	SIEMPRE

Tabla 2.- Valor de cada respuesta

Una vez que el participante contesta el instrumento, se suman las respuestas considerando los puntos que valen cada una de ellas (tabla 2). Teniendo el resultado, se consulta la tabla 3 para identificar el nivel de estrés en el que se encuentra el participante, considerando que el nivel 1 es el más bajo y 4 el más alto. (Ver tabla 3)

NIVEL DE ESTRÉS	Nivel	RANGOS DE CADA NIVEL
BAJO NIVEL DE ESTRÉS	1	menor o igual a 90
NIVEL INTERMEDIO	2	de 91 a 117
ESTRÉS AVANZADO	3	de 118 a 153
ALTO NIVEL DE ESTRÉS	4	mayor o igual a 154

Tabla 3.- Interpretación de datos

Para el análisis de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 17.0

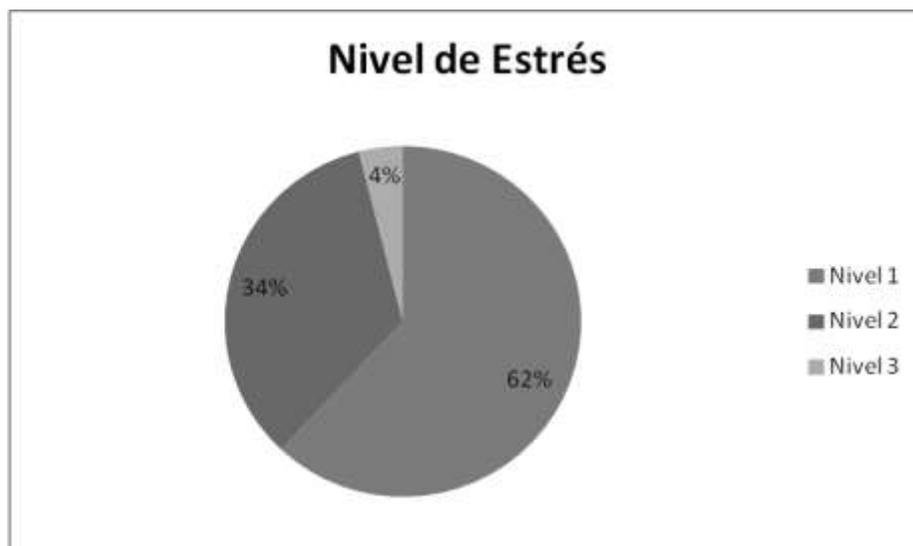
RESULTADOS.

En los resultados se obtuvo que el 62% de los trabajadores tienen un nivel bajo de estrés, 34% un nivel intermedio de estrés y el 4% un nivel de estrés avanzado. (Ver tabla 4)

Nivel de Estrés	Frecuencia de Trabajadores
1	31
2	17
3	2

Tabla 4.- Nivel de estrés por trabajador.

Sin embargo para representar mejor los resultados antes mencionados de la tabla 4, se representa en la gráfica 1, donde se observa claramente el 62% del nivel 1 que de acuerdo a la tabla 3 es el nivel bajo de estrés.



Gráfica 1.- Nivel de estrés de los trabajadores

Relacionando los resultados de la tabla 3 con el rango de edad de los trabajadores, se encontró que existe un rango mayor en las edades de 31 a 40 años con un porcentaje del 71% (ver tabla 5)

RANGO DE EDAD (años)			
NIVEL DE ESTRÉS	20-30	31-40	41 -50
NIVEL 1	3	22	6
NIVEL 2	5	7	5
NIVEL 3	0	2	0

Tabla 5 Nivel de estrés Vs Rango de edad

En cuanto al estado civil, en el nivel 1 y nivel 2, el casado es el de mayor porcentaje, con el 90 y 94% respectivamente y en el nivel 3 el de mayor porcentaje es el soltero con el 100%. (ver tabla 6)

Nivel de Estrés	Estado civil		
	Soltero	Casado	Unión libre
1	2	28	1
2	0	16	1
3	2	0	0

Tabla 6. Nivel de Estrés Vs Estado civil

Sin embargo, relacionando todas las variables con el nivel de estrés mayor o sea el nivel 1 de acuerdo a la tabla 3, se tiene que existen 31 personas, de las cuales el número mayor de sujetos cae en el rango de edad de 31 a 40 años y de ahí, 28 personas son casadas. (Ver tabla 7)

Nivel de Estrés	Frecuencia	Rango de edad (años)			Estado civil		
		20-30	31-40	41-50	Soltero	Casado	Unión libre
1	31	3	22	6	2	28	1
2	17	5	7	5	0	16	1
3	2	0	2	0	2	0	0

Tabla 7.- Resultados del nivel de estrés con relación al rango de edad y al estado civil

Conclusiones

En los resultados obtenidos en esta investigación el 62% de los sujetos se encuentran en el nivel 1, el cual se representa como el nivel bajo de estrés, según la tabla 3, el 34% se encuentra en el nivel intermedio y solo el 4% se encuentran en el nivel 3, siendo este el nivel de estrés avanzado.

Y de acuerdo a lo antes mencionado González, Lacasta & Ordoñez, (2008) dicen que los efectos negativos del estrés laboral repercuten en la salud física y psicológica afectando principalmente a los tres sistemas de respuesta del organismo, el fisiológico, el cognitivo y el conductual y por consecuencia disminuye las defensas, teniendo más probabilidad de enfermarse, por lo que

pueden padecer trastornos como insomnio, dolor de cabeza, dolores musculares y de espalda.

Referencias

Acosta, R. (2011). Nivel de estrés y las estrategias de afrontamiento que utilizan los adultos mayores de la Asociación Los Auquis de Ollantay, Pamplona Alta, San Juan de Miraflores. *Tesis de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*.

Disponible en:

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3151/1/acosta_nr.pdf

Boada, J., & Ficapal, P. (2010). Salud y trabajo: los nuevos emergentes riesgos psicosociales, Editorial UOC (1), pp...15-30. Disponible en:

<http://books.google.com.mx/books?id=dBAukG-h-bsC&pg=PA12&dq=antecedentes+de+estres+laboral&hl=es&sa=X&ei=eCukU6enOofvoATyqoGoDQ&ved=0CDQQ6AEwBQ#v=onepage&q=antecedentes%20de%20estres%2>

Carlín, M. & Garcés, E. (2010). Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología*. Vol. 26. (1). pp. 169-180. Disponible en:

http://www.um.es/analesps/v26/v26_1/20-26_1.pdf

González, M., Lacasta & Ordoñez, A. (2008). El Síndrome de Agotamiento Profesional en Oncología. *Editorial Médica Panamericana*. Disponible en:

<http://www.medicapanamericana.com/Libros/Libro/3990/El-Sindrome-de-Agotamiento-Profesional-en-Oncologia.html>

Gutiérrez, G., Celis, M., Moreno, S., Farías, F. & Suárez, J. (2005). Síndrome de burnout. *Medigraphic*. Vol. 11(4). pp. 305-309. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2006/ane064m.pdf>

Herrera, L. (2012). Relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas. *Tesis: Universidad Rafael Landívar, Guatemala*. Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Herrera-Linda.pdf>

López-Araujo, B., Segovia, O., & Peiró, J. (2007). El papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral. *Psicothema*. Vol19 (3). pp. 81-87. Disponible en: <http://www.psicothema.com/pdf/3331.pdf>

Llaneza, F. (2009). Ergonomía y psicología aplicada: manual para la formación del especialista. *Editorial Lex Nova, S. A. 13ª Edición*. Disponible en: [https://books.google.com.mx/books?id=EAq3_YLOjIC&pg=PA4&lpq=PA4&dq=Llaneza,+F.+%282009%29&source=bl&ots=aG-sv6KS&sig=bjTmlCU1Y1JdKUpTd2T4SvT_tZE&hl=es-419&sa=X&ei=xiloVc2hGtPfoATk0YGoAw&ved=0CCcQ6AEwAg#v=onepage&q=Llaneza%2C%20F.%20\(2009\)&f=false](https://books.google.com.mx/books?id=EAq3_YLOjIC&pg=PA4&lpq=PA4&dq=Llaneza,+F.+%282009%29&source=bl&ots=aG-sv6KS&sig=bjTmlCU1Y1JdKUpTd2T4SvT_tZE&hl=es-419&sa=X&ei=xiloVc2hGtPfoATk0YGoAw&ved=0CCcQ6AEwAg#v=onepage&q=Llaneza%2C%20F.%20(2009)&f=false)

Moreno-Jiménez, B., González, J. & Garrosa, E. (2001). Desgaste profesional (burnout), Personalidad y Salud percibida. *Empelo, estrés y salud. Madrid*. pp. 59-83. Disponible en: <https://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Personalidad/Desgaste%20profesional-personalidad-y-salud-percibida.pdf>

Organización Mundial de la salud. (2010). Entornos laborales saludables; fundamentos y modelos de la OMS, *World Health Organization*. pp. 11-25. Disponible en: http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf

Orlandini, A., (2012). El estrés; que es y cómo evitarlo, *La Ciencia para Todos*. N° 2. pp. 7-25. Disponible en: <http://books.google.com.mx/books?id=d8-KuiJAOXIC&printsec=frontcover&dq=el+estres+que+es+y+como+evitarlo&hl=es&sa=X&ei=FDxiVMCSGsv0igLVm4DoDQ&ved=0CCYQ6AEwAA#v=onepage&q&f=false>

Rodríguez, R. & Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (bornout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, Vol. 57(11). Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500006

Sieglin, V. & Ramos, M., (2007), Estrés laboral y depresión entre maestros del área metropolitana de monterrey, *Revista mexicana de psicología*. Vol. 69 (3). pp. 517-551. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/321/32112593005.pdf>